



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین **دانشکده بهداشت**

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

بررسی رابطه ی بین رضایتمندی بیماران با نتایج اعتباربخشی در بیمارستان های شهر همدان

در سال ۹۲-۹۳

استاد راهنما

خانم دکتر رفعت محبی فر

استاد مشاور

آقای دکتر اصغر محمدپور اصل

خانم دکتر سیما رفیعی

نگارش

مونا خدايوندی

۱۳۹۴

چکیده:

زمینه: رضایت بیمار را می توان تجربه ای انسانی دانست که یک فرد به صورت ذهنی و بر اساس میزان تطابق مراقبت دریافت شده با انتظاراتش بدست می آورد و ارزیابی عملکرد بیمارستان نشان دهنده ی این است که فعالیت ها و استفاده از منابع در بیمارستان به چه شکلی انجام می گیرد. عملکرد بیمارستان را می توان در حوزه های مختلف همچون کارایی، بهروری، کیفیت و دسترسی بررسی کرد. اعتباربخشی یک اقدام عملی به منظور بهبود کیفیت مراقبت ها و ایمنی بیمار می باشد.

هدف: این مطالعه با هدف بررسی رابطه بین رضایتمندی بیماران با نتایج اعتباربخشی در بیمارستان های شهرهمدان انجام شده است.

روش: این مطالعه از نوع تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۲ در ۷ بیمارستان دانشگاهی، خصوصی و تأمین اجتماعی شهر همدان انجام گرفت. تعداد نمونه بیماران برای سنجش رضایت آنان در هر نوع بیمارستان با درجه اعتباربخشی "۱ عالی، یک بیمارستان"؛ "۱ مثبت، دو بیمارستان"؛ "درجه ۱، سه بیمارستان"؛ "درجه ۲، یک بیمارستان" شامل ۹۰ بیمار در هر نوع بیمارستان و در کل به تعداد ۳۶۰ نفر به روش نمونه گیری سهمی- تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها برای سنجش میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستان های مورد مطالعه، پرسشنامه محقق ساخته ۵ درجه ای لیکرت در ۶ بعد طراحی شده بود که پایایی آن بر اساس مقدار آلفای کرونباخ ۰/۹۸۱ به دست آمد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ و روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند آزمون آنالیز واریانس یک طرفه با آزمون تعقیبی توکی و آنالیز کوواریانس مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: نتایج حاصل از مطالعه بیانگر آن است که بین رضایتمندی کلی بیماران و درجه اعتبار بخشی بیمارستان ها ارتباط معنی داری وجود دارد ($P=0/000$). ضمناً نتایج آزمون تعقیبی توکی (Tukey HSD) نشان داد که ارتباط معنی دار آماری بین رضایتمندی کلی و درجه اعتبار بخشی بیمارستان های "درجه یک عالی" و "درجه یک مثبت" و "درجه یک" ($P=0/000$) وجود دارد. اما بین رضایتمندی کلی بیماران و بیمارستان "درجه ۲" از نظر اعتبار بخشی، ارتباط معنی داری یافت نگردید. همچنین بین ابعاد رضایتمندی بیماران مانند ابعاد "نیروی انسانی"، "تجهیزات و فضای فیزیکی"، "اطلاعات، ارتباطات و آموزش"، "دسترسی به خدمات و مراقبت"، "مدیریتی و هماهنگی سیستم مراقبت"، با نتایج اعتبار بخشی بیمارستانها ارتباط معنی دار وجود داشته ($P<0/05$) ولی از نظر بعد "احترام به ارزش ها" تفاوتی میان بیمارستانها با درجه اعتبار بخشی مشاهده نشد.